

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan data penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang tingkat pengetahuan penumpang kereta api ekonomi di Stasiun Gubeng Lama Surabaya mengenai informasi kualitas layanan pada kereta api kelas ekonomi dari berbagai media komunikasi maka didapatkan hasil bahwa tingkat pengetahuan yang dimiliki adalah tinggi. Hal ini dikarenakan skor yang diraih pada penelitian adalah 1,57 dimana tingkat pengetahuan dikatakan tinggi apabila dapat meraih skor diatas 1,49.

Dari seluruh pernyataan pada kuesioner yang diberikan peneliti hanya terdapat beberapa saja yang meraih skor rendah. Dari lima karakteristik pelayanan jasa, tingkat pengetahuan informasi layanan terendah diraih pada informasi keandalan. Sedangkan tertinggi diraih pada informasi keyakinan.

Media luar ruang menjadi media yang paling banyak dipilih sebagai sumber informasi mengenai informasi kualitas layanan kereta api ekonomi.

## **V.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa tingkat pengetahuan penumpang kereta api ekonomi di Stasiun Gubeng Lama Surabaya mengenai informasi kualitas layanan pada kereta api kelas ekonomi dari berbagai media komunikasi adalah tinggi. Peneliti ingin memberikan saran praktis dan akademis. Semoga saran yang diberikan dapat memberi sumbangsih dan masukan positif baik pada PT Kereta Api Indonesia maupun untuk penelitian selanjutnya.

### **V.2.1 Saran Praktis**

Saran peneliti kepada PT Kereta Api Indonesia dalam menyampaikan informasi mengenai kualitas layanan kereta api ekonomi adalah sebagai berikut:

- PT Kereta Api Indonesia dapat meminimalisir keterlambatan pada kedatangan dan memberikan layanan perjalanan kereta api kelas ekonomi sesuai dengan waktu yang tertulis pada tiket.
- PT Kereta Api Indonesia dapat lebih mensosialisasikan lagi informasi akan keberadaan pedagang asongan yang dilarang berjualan diatas kereta api dan memberikan pelayanan penjualan makanan ataupun barang yang dibutuhkan penumpang diatas kereta api lebih baik lagi seperti memberikan harga yang sesuai dan terjangkau.
- Media luar ruang menjadi sumber informasi terbesar bagi penumpang atas informasi layanan pada kereta api ekonomi, akan lebih baik lagi apabila media luar ruang yang diletakkan di

lingkungan stasiun dipasang pada area strategis agar dapat dilihat penumpang dengan lebih jelas.

Semoga penelitian ini dapat memberi kontribusi bagi PT Kereta Api Indonesia agar menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.

### **V.2.2 Saran Akademis**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif yakni penelitian yang menekankan kuantifikasi dan analisis data. Semoga di masa yang akan datang akan ada penelitian lain yang mengangkat fenomena sama namun dilihat dengan pendekatan, jenis, dan metode berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abadi, Saka, et al. (1994). *Marketing Public Relations*. Jakarta: Lembaga Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Ardianto, E. (2009). *Public relations Praktis*. Bandung: Widya Pajajaran
- Azwar, S. (2002). *Sikap Manusia, Teori, dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Batinggi, A. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN.
- Bungin, B. (2001). *Metode Penelitian Sosial: Format Format Kuantitatif & Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Desmita. (2010). *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendi, M. S. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Lembaga Penelitian Pendidikan Penerangan Ekonomi dan Sosial.
- Effendi, O. U. (1993). *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Hadi, S. (2004). *Metodologi Research*. Yogyakarta: penerbit ANDI.
- Hasan, I. (2006). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Hurlock, E.B. (1997). *Perkembangan Anak Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- James F Engel, R. D. (1994). *Perilaku Konsumen* . United States of America: The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher.
- Kasali, R. (1992). *Manajemen Periklanan Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Grafiti Medika Press.
- Kotler, P. (2002). Edisi Indonesia. Drs. Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Index.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Lovelock, C. (1991). *Services Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Mubarak, Wahid Iqbal. (2007). *Promosi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mulyana, D. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Pareno. (2002). *Kuliah Komunikasi: Pengantar dan Praktek*. Jakarta: Papyrus.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.
- PT Kereta Api Indonesia. (2013). *Annual Report 2013*. Jakarta.

- Rakhmat, Jalaluddin. (2007). *Metode penelitian komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Saifuddin, A. (2002). *Sikap Manusia, Teori, dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saptaningsih. (2008). *Fenomena Word of Mouth Marketing dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutinah, S. &. (2005). *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Widiyono, S. S. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: In Media.
- Wiryanto. (2000). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Balai Pustaka
- Yoeti. (1999). *Strategi Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

**Online:**

Ct. Kereta api moda angkutan favorit masyarakat. Diakses dari:

[www.kompas.com](http://www.kompas.com) / Pada: 15 November 2014 pukul 17.00 WIB

Riyadi. Kesan buruk pada kereta api kelas ekonomi. Diakses dari:

[www.mediakonsumen.com](http://www.mediakonsumen.com) / Pada: 8 November 2014 pukul 11.00  
WIB

Fr. Peningkatan kualitas pada kereta api. Diakses dari: [www.merdeka.com](http://www.merdeka.com) /

Pada: 8 November 2014 pukul 14.00 WIB

**Media Cetak:**

Harian Jawa Pos 19 Oktober 2014

**Dokumen:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no.63 tahun 2003